Splash RPX-ii Color Server

Guide de dépannage

© 2007 Electronics for Imaging, Inc. Les *Informations juridiques* rédigées pour ce produit s'appliquent au contenu du présent document.

45060096
17 avril 2007

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

Processus de dépannage 5

Terminologie et conventions 6

DÉPANNAGE 7

Ordinateur Macintosh Splash RPX-ii 7

Connexion réseau 9

Vérification du dongle 9

Connexion au réseau 9

Connexion au Fiery 10

Connexion directe 11

Vérification des connexions 11

Vérification du dongle 11

Vérification de l'adresse IP sur le copieur 12

Impression 14

Impression sur le copieur 14

Impression sur le Fiery 16

Réinstallation du logiciel système Fiery 17

INDEX 19

INTRODUCTION

Le présent document présente les problèmes courants susceptibles de se produire avec le Splash RPX-ii Color Server et indique des mesures correctives.

Processus de dépannage

Le Splash RPX-ii Color Server est connecté au DocuColor 240/250, DocuColor 242/252 et DocuColor 260 et à un Fiery Network Controller, par connexion directe ou réseau. Ce guide traite de problèmes qui peuvent survenir avec les éléments suivants :

- Splash RPX-ii Color Server
- Interface entre le Splash RPX-ii Color Server et le Fiery Network Controller
- Interface entre le Splash RPX-ii Color Server et le réseau

Ce document n'inclut pas d'informations relatives aux problèmes qui seraient exclusivement liés au Fiery Network Controller et à l'interface entre celui-ci et les DocuColor 240/250, DocuColor 242/252 et DocuColor 260. Pour plus d'informations sur l'utilisation, l'entretien et le dépannage du Fiery Network Controller, voir la documentation fournie avec ce dernier.

REMARQUE : Ce document ne contient aucune information détaillée sur l'ordinateur Apple Macintosh. Pour plus d'informations sur l'utilisation, l'entretien et le dépannage de l'ordinateur Macintosh, voir la documentation fournie avec ce dernier.

Terminologie et conventions

Ce document utilise la terminologie et les conventions suivantes.

Le terme ou la convention	signifie
Copieur	DocuColor 240/250, DocuColor 242/252 et DocuColor 260
Fiery	Fiery Network Controller
Mac OS	Mac OS X
Splash RPX-ii	Splash RPX-ii Color Server
Titres en *italique*	Autres ouvrages de cette documentation
Windows	Microsoft Windows 2000, Windows XP, Windows Server 2003

DÉPANNAGE

Ce chapitre traite de procédures de dépannage et décrit certains problèmes courants que vous pouvez rencontrer.

Pour les procédures de connexion du Splash RPX-ii, d'installation du logiciel serveur Splash RPX-ii et de configuration des paramètres réseau, reportez-vous au guide *Mise en route*. Effectuez ces tâches dans l'ordre dans lequel elles sont répertoriées dans *Mise en route*.

Si après avoir suivi ces différentes procédures, les problèmes persistent, consultez les sections suivantes.

Ordinateur Macintosh Splash RPX-ii

Le tableau suivant répertorie certains des problèmes susceptibles de se produire sur l'ordinateur qui héberge le logiciel serveur Splash RPX-ii.

Événement	Action corrective
Le Splash RPX-ii est installé et connecté mais ne démarre pas à l'activation du bouton Marche-Arrêt.	• Branchez correctement les câbles d'alimentation du Splash RPX-ii sur une prise secteur active avec mise à la terre. • Consultez une autre documentation Macintosh ou contactez votre S.A.V. Apple.
Le signal de démarrage retentit bien à la mise sous tension du Splash RPX-ii, mais aucune image n'apparaît surle moniteur.	• Branchez le câble d'alimentation du moniteur sur une prise secteur active avec mise à la terre. • Connectez les deux extrémités du câble du moniteur. • Mettez le moniteur sous tension. • Réglez la luminosité et le contraste. • Le moniteur peut être défectueux. Si vous disposez d'un autre moniteur compatible Mac OS, substituez-le à l'autre.
Le Splash RPX-ii démarre mais le clavier et/ou la souris ne fonctionnent pas.	• Raccordez le clavier et resserrez toutes les connexions de câbles. Si cela ne permet pas de résoudre le problème et si vous disposez d'un autre clavier ou d'une autre souris Mac OS, substituez-les aux autres. • Raccordez la souris au clavier. Si vous disposez d'une autre souris Mac OS, substituez-la à l'autre.
Le lecteur optique ne répond pas.	• Si le lecteur contient un disque, attendez une minute pour vérifier qu'il n'est pas en train de le lire. • Appuyez sur le bouton d'éjection ⏏ du clavier. • Si le problème persiste, rendez-vous dans le dossier Application > Utilitaires > Utilitaire de disque, sélectionnez l'icône du disque puis cliquez sur le bouton d'éjection situé à proximité de la partie supérieure de la fenêtre Utilitaire de disque. • Vérifiez les connexions des câbles au lecteur.

Événement	Action corrective
Le système est lentet/ou se bloque périodiquement.	• Revérifiez tous les câbles et toutes les connexions. • Réinstallez le logiciel serveur Splash RPX-ii (voir le guide *Mise en route*). • Vérifiez le type, la vitesse, la capacité et l'installation des barrettes mémoire DIMM. Pour connaître la configuration minimale requise du système, reportez-vous au guide *Mise en route*.
Le Splash RPX-ii démarre, mais le logiciel serveur Splash RPX-ii signale un problème.	• Le logiciel serveur Splash RPX-ii requiert la présence de plusieurs fichiers d'extension. En cas d'absence d'un ou de plusieurs d'entre eux, réinstallez le logiciel serveur Splash RPX-ii à partir de son DVD.

Connexion réseau

Cette section décrit certains problèmes que vous pouvez rencontrer lors de l'utilisation de la connexion réseau, laquelle permet au Splash RPX-ii d'accéder au copieur sur le réseau.

Grâce à la connexion réseau, vous pouvez utiliser les fonctions et le flux de Splash RPX-ii et du Fiery simultanément.

REMARQUE : La communication entre le Splash RPX-ii et le Fiery est optimisée pour une connexion Gigabit Ethernet. Pour bénéficier de performances maximales, vous pouvez dans la configuration de la connexion réseau, placez le Splash RPX-ii et le Fiery sur le même commutateur Gigabit. Cela permet de réduire au minimum les ralentissements dus au trafic réseau en général.

Vérification du dongle

Si le Splash RPX-ii affiche un message selon lequel aucun dongle n'est connecté, suivez la procédure ci-après :

- Vérifiez qu'un dongle est connecté au Splash RPX-ii et que le voyant est allumé.
- Retirez le dongle puis reconnectez-le.
- Quittez le Splash RPX-ii puis redémarrez-le. S'il reconnaît le dongle la seconde fois, allez dans le tableau Comptes des préférences du serveur et supprimez le Splash Server de la liste des éléments de connexion.

REMARQUE : Si le Splash RPX-ii reconnaît le dongle au second, mais pas au premier démarrage du Splash RPX-ii, c'est peut-être parce que le chargement du pilote du dongle n'est pas terminé. Supprimer le Splash Server de la liste des éléments de connexion permet au pilote du dongle de terminer son chargement avant le démarrage du Splash RPX-ii.

Connexion au réseau

Si vous ne parvenez pas à vous connecter au réseau, procédez comme suit :

- Vérifiez la connexion du câble au panneau arrière et au réseau. Assurez-vous que le câble est du type approprié. Vous ne devez pas utiliser le câble Ethernet croisé à la place du câble réseau Ethernet. Pour identifier le câble croisé, reportez-vous à son étiquette. Les câbles ne sont pas interchangeables.
- Si le câble réseau Ethernet est du type approprié et qu'il est correctement connecté à l'arrière du Splash RPX-ii, essayez de le remplacer par un nouveau câble réseau Ethernet.

REMARQUE : Le câble réseau Ethernet doit être connecté au premier port du Splash RPX-ii.

- Vérifiez que le câble croisé de numérisation du Fiery est correctement connecté. Si vous débranchez le câble puis le reconnectez, redémarrez le Fiery.
- Vérifiez les paramètres réseau sur le Splash RPX-ii. Pour plus d'informations sur la configuration réseau, voir le guide *Mise en route* et le *Guide de configuration.*
- Consultez les sections relatives au réseau dans la documentation qui accompagne l'ordinateur Macintosh.
- Si le problème persiste, demandez à l'administrateur réseau de vérifier d'autres périphériques sur le réseau. Si ces derniers ne fonctionnent pas, le problème peut provenir du réseau.
- Réinstallez le logiciel serveur Splash RPX-ii (voir le guide *Mise en route*). Un logiciel serveur Splash RPX-ii altéré peut générer le blocage du système.

Connexion au Fiery

Si vous ne parvenez pas à vous connecter au Fiery, procédez comme suit :

- Vérifiez l'adresse IP du Fiery.

  Pour confirmer l'adresse IP, imprimez une page de configuration ou contactez votre administrateur réseau.
- Saisissez l'adresse IP manuellement. Le Fiery peut se trouver sur un sous-réseau différent.
- Connectez-vous à un Fiery différent pour les DocuColor 240/250, DocuColor 242/252 et DocuColor 260.
- Si l'impression ne fonctionne pas, vérifiez que le port 9100 du Fiery est activé dans la configuration du réseau. Quittez le Splash RPX-ii, redémarrez le Fiery, puis relancez le Splash RPX-ii.

  Pour plus d'informations sur le port 9100 du Fiery, voir la documentation fournie avec celui-ci.
- Redémarrez le Fiery (voir page 13).
- Avant d'établir la première connexion, vérifiez que le copieur n'est pas en mode veille.

Connexion directe

Cette section décrit certains problèmes que vous pouvez rencontrer lors de l'installation de la connexion directe entre le Splash RPX-ii et le Fiery.

La connexion directe permet au Splash RPX-ii d'accéder au Fiery par l'intermédiaire d'un câble Ethernet croisé. Contrairement au Fiery, le Splash RPX-ii est visible sur le réseau.

Si après avoir connecté le Splash RPX-ii au Fiery, un message apparaît selon lequel le Splash RPX-ii ne parvient pas à trouver de Fiery connecté au second port Ethernet, effectuez les vérifications ci-après.

Vérification des connexions

Vérifiez que le câble Ethernet croisé approprié a été connecté entre la prise NET du Fiery et le port Ethernet correct du Splash RPX-ii. Le câble Ethernet croisé peut être identifié grâce à son étiquette. Pour plus d'informations, voir le guide *Mise en route* et le *Résumé d'installation et de configuration du serveur*.

Déconnectez puis reconnectez le câble de numérisation Ethernet du Fiery afin de vous assurer qu'il est correctement branché.

REMARQUE : Les cartes Ethernet additionnelles ne sont pas prises en charge dans le cas d'une connexion directe.

Vérification du dongle

Si le Splash RPX-ii affiche un message selon lequel aucun dongle n'est connecté, suivez la procédure ci-après :

- Vérifiez qu'un dongle est connecté au Splash RPX-ii et que le voyant est allumé.
- Retirez le dongle puis reconnectez-le.
- Quittez le Splash RPX-ii puis redémarrez-le. S'il reconnaît le dongle la seconde fois, allez dans le tableau Comptes des préférences du serveur et supprimez le Splash Server de la liste des éléments de connexion.

REMARQUE : Si le Splash RPX-ii reconnaît le dongle au second, mais pas au premier démarrage du Splash RPX-ii, c'est peut-être parce que le chargement du pilote du dongle n'est pas terminé. Supprimer le Splash Server de la liste des éléments de connexion permet au pilote du dongle de terminer son chargement avant le démarrage du Splash RPX-ii.

Vérification de l'adresse IP sur le copieur

Si vous ne parvenez pas à établir la connexion avec la connexion directe, il se peut que l'adresse IP définie sur le copieur soit incorrecte. Pour corriger l'erreur, procédez comme suit :

- fermez le Splash RPX-ii ;
- définissez l'adresse IP à l'aide de l'écran tactile du copieur (voir « Pour définir l'adresse IP du copieur à partir de l'écran tactile du copieur ») ;
- attendez l'impression de la page de démarrage du Fiery.

REMARQUE : Il peut être nécessaire de redémarrer le Fiery manuellement (voir page 13).

- Vérifiez que l'adresse IP indiquée sur la page de démarrage est correcte.
- Lancez le Splash RPX-ii.

Définition de l'adresse IP

Attribuez une adresse IP au copieur en suivant la procédure ci-dessous.

POUR DÉFINIR L'ADRESSE IP DU COPIEUR À PARTIR DE L'ÉCRAN TACTILE DU COPIEUR

1. **Mettez le copieur sous tension ou activez-le.**
2. **Appuyez sur le bouton Log In/Log Out (Connexion/déconnexion) du copieur.**
3. **Saisissez l'ID à partir du pavé numérique et appuyez sur Confirmer sur l'écran tactile du copieur.**

   REMARQUE : L'ID est généralement « 11111 ».
4. **Appuyez sur Paramètres système > Paramètres système > Paramètres du contrôleur réseau > Paramètres réseau sur l'écran tactile du copieur.**
5. **Appuyez sur 2 TCP/IP - Obtenir adresse IP, puis sur Modifier les paramètres.**
6. **Sélectionnez Manuellement et appuyez sur Enregistrer.**
7. **Appuyez sur 3 TCP/IP - Adresse IP, puis sur Modifier les paramètres.**
8. **Saisissez l'adresse IP à partir du pavé numérique.**

   Si vous disposez de la version 2.0 du Fiery ou d'une version ultérieure, entrez 169.254.208.164.

   Si vous disposez de la version 1.1 du Fiery, entrez :

   - 169.254.208.164 si votre réseau utilise des adresses comprises dans la plage 192.168.x.x
   - 192.168.0.1 dans les autres cas.

   REMARQUE : Si l'adresse IP est correcte, aucune mise à jour n'est effectuée. Dans ce cas, redémarrez le Fiery manuellement. Pour plus d'informations, voir « Pour redémarrer le Fiery manuellement », à la page 13.
9. **Appuyez sur 4 TCP/IP – Masque de sous-réseau, puis sur Modifier les paramètres.**

10 **Saisissez 255.255.255.000 sur le pavé numérique et appuyez sur Enregistrer.**

11 **Continuez à appuyer sur l'écran tactile du copieur pour fermer les panneaux des paramètres.**

12 **Appuyez sur Quitter.**

Redémarrage du Fiery

Une fois l'adresse IP définie, le Fiery redémarre automatiquement et imprime une page de démarrage. Vérifiez que l'adresse IP indiquée sur la page de démarrage du Fiery est correcte. Dans la négative, réinitialisez l'adresse IP sur le copieur.

POUR REDÉMARRER LE FIERY MANUELLEMENT

1 **Mettez le copieur hors tension.**

2 **Attendez une minute, puis remettez le copieur sous tension.**

Il faut parfois attendre quelques minutes pour que le Fiery redémarre et imprime la page de démarrage et que le Splash RPX-ii détecte le Fiery. Le Splash RPX-ii n'établira pas la connexion tant que la page de démarrage du Fiery n'aura pas été imprimée.

Une fois que la connexion est établie, la page de démarrage du Splash RPX-ii s'imprime.

Impression

Les problèmes intermittents de qualité d'impression ou de rendu couleur sont difficiles à déterminer. Avant de procéder au dépannage ou à la résolution de problèmes de qualité d'impression, imprimez une page de démarrage pour vous assurer que le copieur ne requiert pas d'entretien ou de réglage particulier.

REMARQUE : Une page de démarrage Fiery est imprimée à chaque mise sous tension ou redémarrage du Fiery, à condition que l'option correspondante ait été activée dans la configuration du serveur Fiery. Pour plus d'informations sur la configuration du Fiery, voir la documentation fournie avec ce dernier. Une page de démarrage du Splash RPX-ii est imprimée à chaque démarrage de celui-ci, si l'option d'impression de la page de démarrage est activée dans les Préférences du serveur.

Impression sur le copieur

Le tableau ci-après répertorie certains problèmes courants et indique les solutions possibles.

Événement	Action corrective
La page de démarrage ne s'imprime pas.	• Assurez-vous que le copieur est sous tension et qu'il est prêt à imprimer. • Vérifiez à nouveau que le câble croisé existe bien et qu'il est correctement raccordé au Fiery. • Si le problème persiste : – Mettez le copieur hors tension. – Mettez le Splash RPX-ii hors tension en sélectionnant Éteindre dans le menu Pomme. – Attendez une minute. – Mettez le copieur sous tension, attendez l'impression de la page de démarrage du Fiery, puis vérifiez que l'adresse IP du Fiery est correcte. – Mettez le Splash RPX-ii sous tension et démarrez le logiciel serveur Splash RPX-ii. • Si le problème persiste, assurez l'entretien du copieur.
La qualité couleur est inégale.	• Le copieur peut nécessiter une intervention d'entretien (appelez votre S.A.V. agréé). • Pour vérifier la qualité couleur du copieur, effectuez des copies de documents couleur depuis la vitre du copieur.

Événement	Action corrective
La qualité d'impression est faible.	• Imprimez une page de démarrage du Splash RPX-ii. Pour imprimer une page de démarrage, quittez le Splash RPX-ii, puis relancez-le. Veillez à ce que l'option d'impression de la page de démarrage soit activée dans les Préférences du serveur Splash RPX-ii. • Si la qualité d'impression de la page de démarrage du Splash RPX-ii est satisfaisante, l'erreur peut être liée à un problème de fichier ou d'application. • Imprimez une page de test à partir de Aide > Dépannage. • Assurez-vous que le fichier de description d'imprimante approprié (PPD) est installé. Pour plus d'informations, voir le *Guide d'impression*. • Vérifiez que le câble vidéo est bien connecté entre le Fiery et le copieur. • Calibrez le système. (Pour plus d'informations, voir le *Guide de la couleur*.) • Vérifiez que vous avez installé les pilotes d'imprimante appropriés du Splash RPX-ii. • Quittez le Splash RPX-ii, rendez-vous dans le dossier Départ/Bibliothèque/Préférences, supprimez le fichier Splash Color Prefs.xml, puis redémarrez le Splash RPX-ii. • Dans le menu Profils Couleur, choisissez Profils de sortie. Si des entrées de profil sont vides, réinstallez le logiciel serveur Splash RPX-ii.
Le Splash RPX-ii apparaît sur la liste des imprimantes sur un poste de travail client, mais certains travaux ne s'impriment pas.	• Relancez l'impression à partir d'une autre application pour déterminer si le problème est lié à une application en particulier. • Vérifiez que la connexion entre le Splash RPX-ii et le poste de travail fonctionne correctement. Pour ce faire, imprimez un fichier simple, tel qu'un fichier texte. • Resoumettez à l'impression le fichier qui pose problème. • Si le problème persiste, sélectionnez le fichier dans la queue Attente et choisissez Enregistrer fichier à traitement différé dans le menu Dossier. Enregistrez le fichier et envoyez-le au S.A.V. afin qu'il soit analysé.
Le traitement différé des tâches est lent.	• Vérifiez que Partage d'imprimantes est désactivé dans le panneau Partage des Préférences système. • Vérifiez que les Firewalls des ports 515 et 9100 sont désactivés. • Désactivez tous les logiciels antivirus installés sur le serveur.
Le traitement RIP est lent.	• Si, pour les tâches d'impression InDesign ou Quark Xpress ou pour les PDF créés à partir de ces applications, le traitement RIP est lent, sélectionnez l'option Imprimer les surimpressions composites pour ces types de tâches.
Remote UI se déconnecte du serveur.	• Remplacez la version de Remote UI (interface utilisateur distante) installée sur le poste de travail distant par la dernière version disponible, que vous téléchargerez à partir du dossier Téléchargements du logiciel d'installation de Splash du Splash RPX-ii.

Impression sur le Fiery

Si vous ne parvenez pas à imprimer, consultez les sections suivantes.

Vérification de l'installation du Fiery

Si vous êtes connecté à un DocuColor 260, redémarrez le Fiery (voir « Redémarrage du Fiery », à la page 13). Si une page s'imprime indiquant que la capacité d'impression est limitée et que vous devez insérer le dongle USB vert d'activation des fonctions dans le contrôleur Fiery externe, cela signifie que le Fiery n'a pas été configuré correctement lors de l'installation et qu'une installation supplémentaire est nécessaire. Pour plus d'informations, voir la documentation fournie avec le Fiery.

Envoi de pages de test

- Sélectionnez Dépannage dans le menu Aide du Splash RPX-ii.
- Dans la boîte de dialogue Pages de test de la connexion Fiery, cliquez sur un format de page.
- Si la page s'imprime, cela signifie que le Splash RPX-ii communique avec le Fiery et que ce dernier peut imprimer des tâches.

Vérification des impressions

- Si les pages de test s'impriment correctement mais pas d'autres pages envoyées depuis le Splash RPX-ii, contactez le S.A.V..
- Si l'impression est de mauvaise qualité, le problème peut provenir du Fiery. Pour plus d'informations, voir la documentation fournie avec le Fiery.

Si vous parvenez à imprimer la page de configuration mais pas une tâche depuis un ordinateur sur le réseau, suivez les instructions suivantes :

- Vérifiez tous les composants du réseau, y compris les câbles, les connecteurs, les modules de terminaison, les cartes réseau et les lecteurs réseau.
- Assurez-vous que les paramètres réseau qui s'appliquent (zone AppleTalk, adresse IP, masque de sous-réseau, adresse de passerelle) correspondent à ceux qui sont utilisés sur le réseau.

Réinstallation du logiciel système Fiery

Si le logiciel système Fiery est réinstallé pour une quelconque raison, vous devez :

- fermer le Splash RPX-ii ;
- suivre les procédures de connexion dans le guide *Mise en route*.

INDEX

A

adresse IP 10, 12
    configuration 12
adresse IP du Fiery 12
adresse IP sur le copieur 12
Aide - Dépannage, menu 16

B

barrettes mémoire DIMM 8
bouton d'éjection 7
bouton Marche-Arrêt 7

C

câble croisé 9, 11, 14
câble croisé de numérisation 10
câble d'alimentation 7
câble de numérisation 11
câble Ethernet 9, 11
câble réseau 9
câble vidéo 15
calibrage 15
clavier 7
configuration du Fiery 14
connexion des câbles 7, 9, 16
connexion Ethernet 9
contraste 7
copieur, adresse IP 12
couleur
    préférences 15
    profils 15
    qualité 14

D

disque dur 7
documentation Fiery 5, 16
documentation Macintosh 5, 7, 10
documentation utilisateur 10
documentation utilisateur Fiery 10
dongle 9, 11
dongle Splash RPX-ii 9, 11

E

écran tactile du copieur 12
entretien du copieur 14

F

fichier de description d'imprimante 15
fichiers d'extension 8
Fiery, adresse IP 12

G

Gigabit Ethernet 9

I

ID sur le copieur 12

L

lecteur optique 7
logiciel serveur 10
logiciel système Fiery 17
luminosité 7

M

matériel et logiciels nécessaires 8
mémoire 8
menu Pomme 14
moniteur 7
moniteur défectueux 7

P

page de configuration 10, 16
page de démarrage 12
Page de démarrage de l'impression, option 14
page de démarrage du Splash RPX-ii 13
page de démarrage Fiery 12, 13
pages de test 16
paramètres réseau 16
port 9100 10
problèmes liés au réseau 10
profils 15
profils de sortie 15

R

redémarrage du Fiery 10, 13
réduction des ralentissements 9
réinstallation du logiciel 8, 10, 15
réinstallation du logiciel système Fiery 17

S

S.A.V. 15, 16
souris 7
sous-réseau 10
suppression des préférences 15

T

terminologie 6
trafic réseau 9

V

vérification des câbles 8
vérification des connexions 7, 8